

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan sample

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang PO. Shantika dan jumlah populasi untuk penumpang yang tidak dapat diketahui karena populasi bersifat tidak tetap.

2. Sampel dan teknik sampling

Karena populasinya besar dan peneliti tidak mungkin untuk mempelajari semua yang ada pada populasi yang disebabkan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono, 2014) Jadi sampel dari penelitian ini adalah sebagian penumpang bus PO. Shantika. Jumlah sampel yang diambil 50 orang karena Dengan menggunakan rumus dari Roscoe untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini. Teori (roscoe, 1982) yaitu apabila faktor yang digunakan dalam penelitian itu banyak, maka ukuran sampel minimal 10 kali atau lebih dari jumlah faktor. Sehingga jumlah anggota sampel minimal 10 dikali dengan jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2014) Dengan begitu maka responden yang dibutuhkan adalah dihitung dari jumlah variabel yang diteliti x 10, yaitu $5 \times 10 = 50$ responden.

Pengambilan sampel ini menggunakan metode *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* merupakan suatu teknik pengambilan

sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Maka teknik sampling yang digunakan adalah teknik *insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, metode penelitian bisnis, 2014, hal. 122). Merupakan teknik metode *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, metode penelitian bisnis, 2014) Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental*, yaitu penumpang yang ditemui di pool utama Jln Soekarno Hatta Km 5 Tahunan Jepara dan Jln Siliwangi no 496 Semarang dapat digunakan menjadi sampel. Peneliti datang ke pool yang berada di dua lokasi tersebut pada akhir pekan karena pada saat akhir pekan jumlah konsumen yang datang lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan hari kerja. Pengumpulan data dilakukan di dua tempat yang pertama dilakukan di pool utama yang berada di Jepara dengan jumlah 10 responden dikarenakan memang jumlah penumpang di pool utama Po.Shantika tidak sebanyak dengan jumlah penumpang yang ada di agen Po. Shantika, untuk pengumpulan data yang kedua dilakukan di agen Semarang dengan jumlah responden 40 orang total responden 50 orang. Dengan menggunakan sampling frame batas maksimal 6 bulan menggunakan Bus Shantika. Peneliti tidak melakukan pengumpulan data pada saat masa liburan karena kondisi penumpang terlalu sibuk dan pool terlalu ramai jika ditambah dengan melakukan pengumpulan data kurang nyaman untuk konsumen.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut (sugiyono, 2014) data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan yang berupa pengisian kuesioner atau hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2014) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dapat berupa pertanyaan atau pernyataan terbuka maupun tertutup dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Pertanyaan yang diajukan berupa pernyataan yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena yang terjadi. Dengan menggunakan Skala Likert maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2014).

Kriteria penilaian skor atau bobot untuk masing-masing pertanyaan adalah sebagai berikut:

- a. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 : Setuju (S)
- c. Skor 3 : Netral (N)
- d. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

3.4 Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Simamora, 2002) Sehingga suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yang mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2014). Dengan

demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Bila membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada objek, maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Dalam hal analisis item ini (Sugiyono, 2014) menyatakan bahwa teknik korelasi untuk menentukannya validitas item ini hingga sekarang adalah teknik yang paling banyak diterapkan, sehingga dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Korelasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Moment*, dengan rumus sebagai berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien *product moment* (korelasi (r hitung) > r tabel)

N : jumlah subyek

X : jumlah skor item

Y : jumlah skor total

XY: jumlah perkalian antara skor item dengan skor total

X^2 : jumlah kuadrat skor item

Y^2 : jumlah kuadrat skor total

Perhitungan diatas dilakukan dengan menggunakan SPSS

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi (r hitung) > r tabel. (Ghozali, 2011).

Sehingga dapat diambil suatu keputusan sebagai berikut sehingga ketika akan menguji kevalidan adalah jika $r_{hitung} > r_{Tabel}$ ($N:50-2=48; sig5\%$) = **0,285** maka dikatakan valid atau jika probabilitas (sig) < 0,50 sehingga hal tersebut juga dikatakan valid.

Dengan ini hasil dari pengujian validitas yang dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel. Untuk pengujian pertama uji validitas dilakukan untuk menguji dari variabel keandalan (Reliability), sebagai berikut.

Tabel 3.1
Hasil pengujian Validitas Variabel Keandalan

| Variabel | Indikator Variabel | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------|--------------------|------------|-----------|------------|
| Keandalan | Kedatangan | 0,641 | 0,285 | Valid |
| | Keberangkatan | 0,715 | 0,285 | Valid |
| | Nomor tiket | 0,553 | 0,285 | Valid |
| | Pemesanan tiket | 0,596 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan cekatan | 0,642 | 0,285 | Valid |
| | Perjalanan lancar | 0,470 | 0,285 | Valid |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3.1 diketahui bahwa semua indikator untuk item pernyataan pada variabel keandalan (*reliability*) mempunyai r hitung yang lebih tinggi dari pada nilai tabel yaitu 0,285. Dengan demikian item-item pernyataan dari variabel keandalan dinyatakan valid.

Selanjutnya pengujian kedua merupakan uji validitas yang dilakukan untuk menguji variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil pengujian Validitas Variabel Daya Tanggap

| Variabel | Indikator Variabel | r _{hitung} | r _{table} | Keterangan |
|--------------|--------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Daya Tanggap | Pelayanan tiket | 0,821 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan membantu | 0,841 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan merespon | 0,771 | 0,285 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Setelah dilakukan uji validitas pada variabel daya tanggap terlihat bahwa keseluruhan dari enam indikator dinyatakan valid dikarenakan nilai r_{hitung} lebih tinggi dari r_{tabel} 0,285. Maka keseluruhan item pernyataan untuk variabel daya tanggap dinyatakan valid.

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan

| Variabel | Indikator Variabel | r _{hitung} | r _{table} | Keterangan |
|----------|-------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Jaminan | Kemudi Sopir aman | 0,769 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan memberi Informasi | 0,734 | 0,285 | Valid |
| | Kondektur sopir berkoordinasi | 0,602 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan sopan | 0,797 | 0,285 | Valid |
| | Barang aman | 0,774 | 0,295 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berikut untuk yang ketiga ini adalah validitas yang dilakukan untuk menguji variabel pada variabel jaminan (*Assurance*), adalah sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diketahui bahwa pada variabel jaminan seluruh indikator item pertanyaan adalah valid dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,285.

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Validitas Variabel Empati

| Variabel | Indikator Variabel | r hitung | r table | Keterangan |
|----------|-----------------------------|------------|-----------|------------|
| Empati | Karyawan ramah | 0,799 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan menanyakan tujuan | 0,774 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan menanggapi keluhan | 0,807 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan ikhlas | 0,636 | 0,285 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Kemudian berikut ini yang keempat, merupakan uji validitas yang dilakukan untuk menguji variabel pada variabel Empati (*Empaty*), adalah sebagai berikut.

Pada variabel Empati. Seperti yang terlihat pada tabel 3.4 menunjukkan hasil dari variabel Empati keseluruhan item pernyataan dari masing masing indikator memiliki nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,285. Dengan demikian item pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 3.5

Hasil Pengujian Validitas Variabel Bukti Fisik

Uji validitas yang dilakukan untuk menguji variabel pada variabel Bukti Fisik (Tangible), adalah sebagai berikut:

Dapat dilihat dari tabel 3.5 menunjukkan bahwa pengujian validitas dari variabel Bukti Fisik dinyatakan keseluruhan item pertanyaan valid karena r hitung $>$ r tabel yaitu 0,285. Maka keseluruhan dari indikator dapat digunakan sebagai item pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden.

| Variabel | Indikator Variabel | r hitung | r table | Keterangan |
|-------------|--------------------------|------------|-----------|------------|
| Bukti Fisik | Kenyamanan baik | 0,521 | 0,285 | Valid |
| | Ruang tunggu bersih | 0,607 | 0,285 | Valid |
| | Kursi bus nyaman | 0,591 | 0,285 | Valid |
| | Toilet Bersih | 0,703 | 0,285 | Valid |
| | Karyawan Rapi | 0,632 | 0,285 | Valid |
| | Televisi dapat digunakan | 0,506 | 0,285 | Valid |
| | Stop kontak berfungsi | 0,701 | 0,285 | Valid |
| | Tersedia smoking area | 0,386 | 0,285 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas, menurut Susan Stainback Sugiyono (2014) menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan.

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan pengukuran dua kali penyebaran kuesioner. Kemudian hasil dari pengukuran tersebut dilakukan perbandingan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban dari pernyataan. Dengan menggunakan SPSS for Windows versi 22. dapat memfasilitasi dalam mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Indikator dinyatakan *reliable* apabila variabel jika dinilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Apabila *cronbach alpha* $< 0,60$ maka instrumen dikatakan tidak *reliable*. (Sugiyono, 2014). Semakin nilai *alpha-nya* mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

Tabel 3.6
Hasil pengujian Reliabilitas

| No | Variabel / Indikator | Korelasi | Alpha | Keterangan |
|----|---------------------------------|----------|-------|------------|
| 1 | Keandalan (Reliability) | 0,655 | 0,60 | Reliabel |
| 2 | Daya Tanggap (Reponsiveness) | 0,740 | 0,60 | Reliabel |
| 3 | Jaminan (Assurance) | 0,789 | 0,60 | Reliabel |
| 4 | Empati (Empaathy) | 0,748 | 0,60 | Reliabel |
| 5 | Bukti Fisik (Tangible) | 0,723 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 3.6 menunjukkan hasil uji reliabilitas bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar adalah diatas 0,60 maka hal tersebut dapat dikatakan semua konsep pengukur masing masing dari variabel kuesioner adalah reliabel dan layak dijadikan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bodgan (Sugiyono, 2014) bahwa analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh. Analisis penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif, yaitu digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014)

Perhitungan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa, perhitungan dimulai dari salah satu dimensi kualitas jasa dimana setiap dimensi yang telah memiliki score dilakukan perhitungan rata-rata untuk setiap dimensi dengan menggunakan rumus.

$$\Sigma = \frac{fre x score}{jumlah \square responden}$$

Setelah mengetahui nilai rata-rata dari lima dimensi kemudian dilakukan perbandingan untuk mengidentifikasi kelemahan dari kualitas pelayanan dengan menggunakan rentang skala.

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{max} - \text{min}}{\text{Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Tabel 3.7

Rentang Skala

| | |
|---------|-----|
| 1-1,8 | STS |
| 1,9-2,6 | TS |
| 2,7-3,4 | N |
| 3,5-4,2 | S |
| 4,3-5,0 | SS |